



السَّلَامُ عَلَيْكُمْ

وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

مقياس الاتصال والتحرير الإداري

المحاضرة الأولى

09 / 10 / 2025

ماستر 1 تسويق سياحي وفندقي الساعة : 13,30 سا الأستاذة: بلعرج

ماهية الاتصال وأنواعه

المحتوى:

- ❑ مفهوم الاتصال
- ❑ أهمية الاتصال الإداري في المؤسسة
- ❑ خصائص الاتصال الإداري
- ❑ أهداف الاتصال الإداري في المؤسسة
- ❑ أنواع الاتصال في المؤسسة
- ❑ عناصر الاتصال
- ❑ مراحل الاتصال

أولاً : مفهوم الاتصال

□ تعريفه لغة: أخذت كلمة اتصال من الفعل اتصل ومن الاسم الوصل أي وصل الشيء بالشيء وصلاً بمعنى نقل المعلومات والمعاني والأفكار بين اثنين أو أكثر لتحقيق هدف ما .

أما باللغة الإنجليزية فإن كلمة الاتصال تعني:

- المعلومات المراد تبليغها
- الرسائل الشفوية والكتابية
- تبادل الآراء والأفكار أو المعلومات والمفاهيم
- وسائل الاتصال المستخدمة بصورة عامة.

□ تعريفه اصطلاحاً: هي تفاعلات أو تعامل بين طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير لدى أحد الطرفين أو هي تبادل رسائل بين أطراف مختلفة باستخدام وسائل أو قنوات للتوصيل.

□ تعريف الاتصال الإداري: هو إرسال واستقبال المعلومات بناء على قواعد النظام السلمي أو الهرمي في شكل تعليمات وأوامر وشروحات لطرق الأداء من خلال استعمال وسائل خاصة ورموز متفق عليها بغرض تحقيق أهداف المؤسسة.

ثانياً: أهمية الاتصال الإداري في المؤسسة

يمكن إيجازها في النقاط الآتية:

- الاتصال ضروري لنقل المعلومات والبيانات والإحصاءات التي ستبنى عليها القرارات
- يؤدي دوراً هاماً في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المؤسسة.
- تؤكد بعض النظريات القيادية على مبدأ المشاركة كأساس للقيادة الناجحة
- نشاط إداري واجتماعي ونفسي لخلق التماسك بين مكونات المؤسسة
- من خلال الاتصال يتم إطلاع القائد على نشاط مرؤوسيه فهو يمثل وسيلة رقابية وإرشادية
- الاتصالات الداخلية بمجموعها تعكس الثقافة المؤسسية للإدارة.

ثالثاً: خصائص الاتصال الإداري

1 - عملية ديناميكية

2- الاتصال الإداري عملية اجتماعية نفسية

3- الاتصال عملية مستمرة

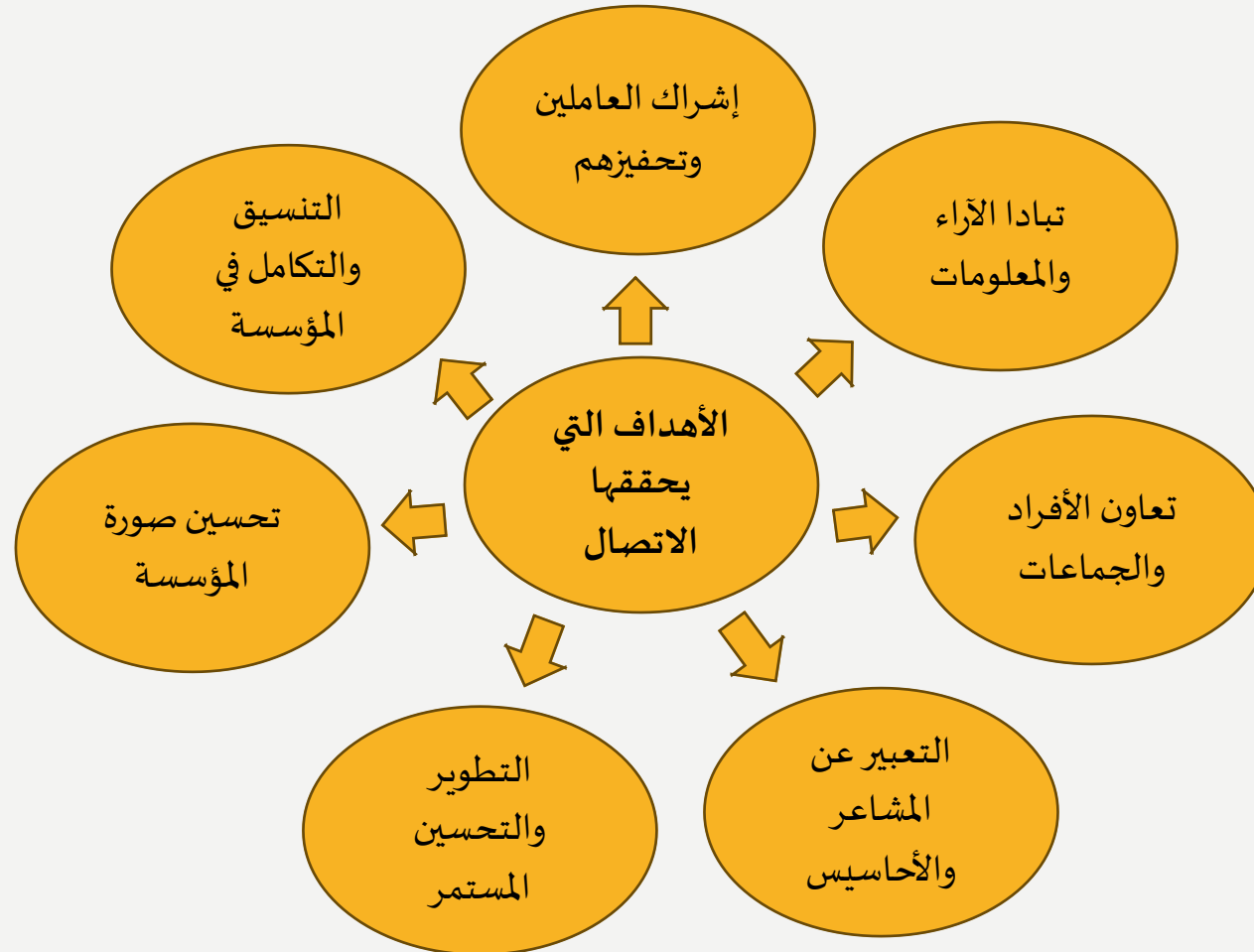
4- الاتصال عملية دائرية

5- لا يمكن إلغاء الاتصال

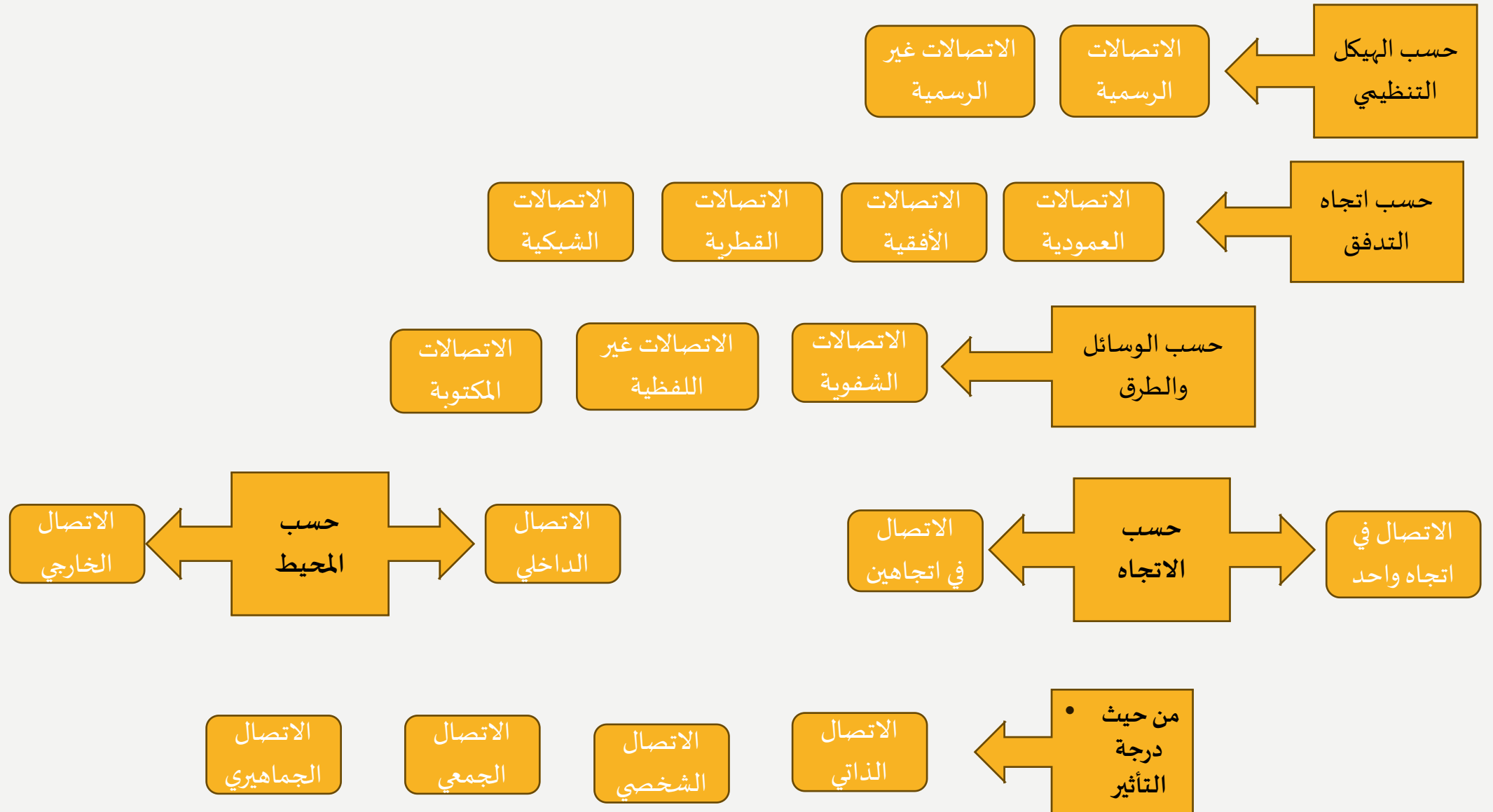
6- الاتصال عملية معقدة

رابعاً: أهداف الاتصال الإداري في المؤسسة

الاتصال الإداري يمكن أن يكون داخل المؤسسة أو خارجها هدفه الرئيسي هو إحداث تأثير على النشاطات المختلفة لخدمة مصلحة المؤسسة والبحث عن آليات تنشيط المؤسسة وتوجيهها نحو أهدافها المختلفة ويمكن إيجاز الأهداف من خلال الشكل الآتي:



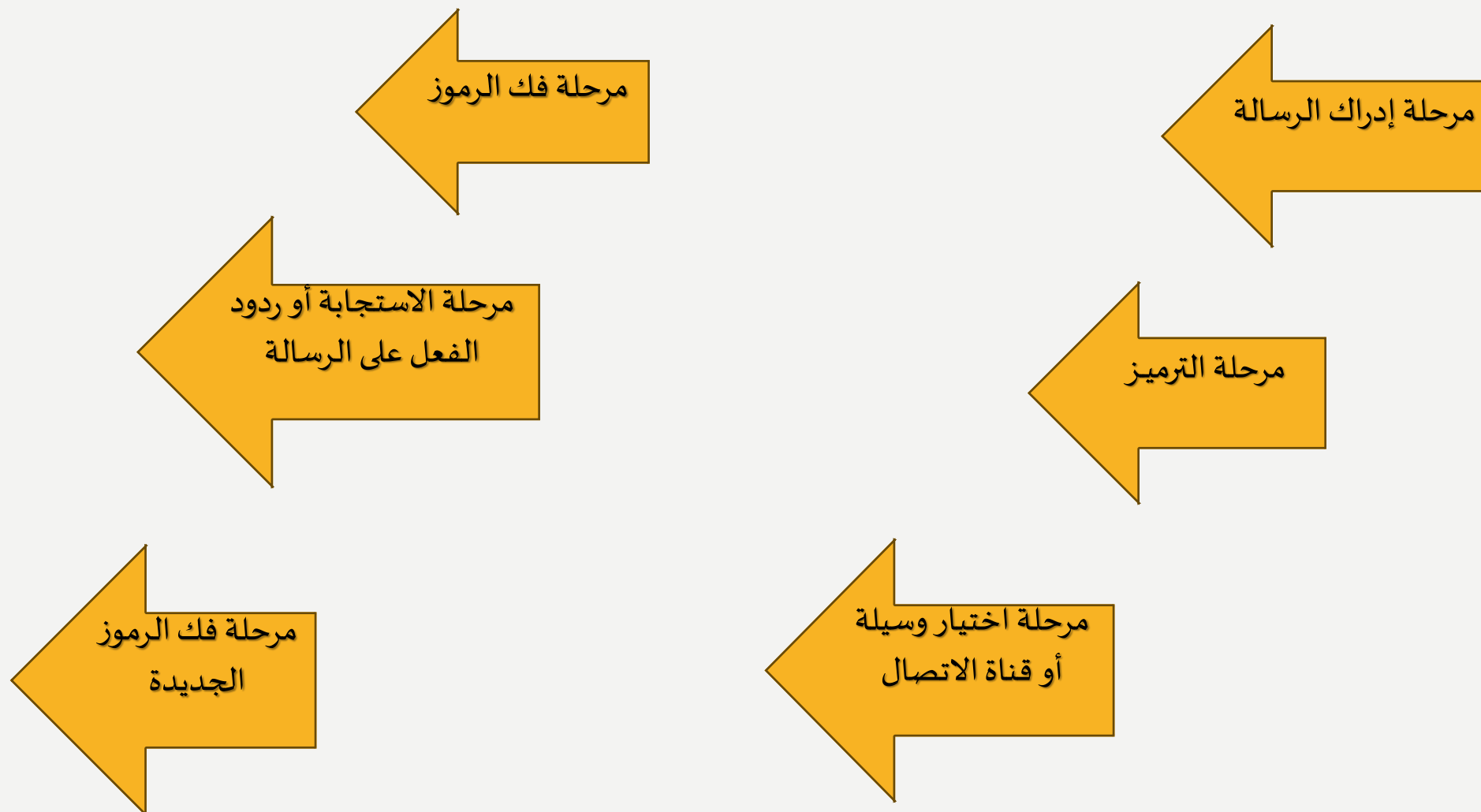
خامسا: أنواع الاتصال في المؤسسة

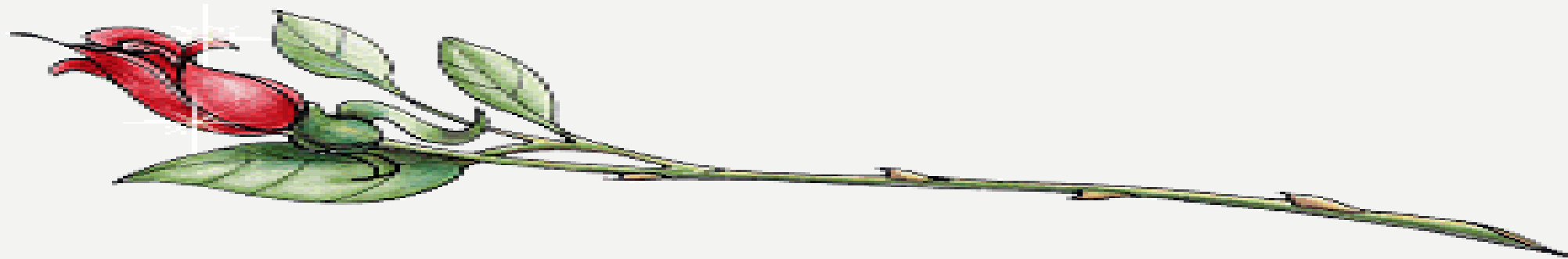


سادسا: عناصر الاتصال الإداري

- المرسل : هو مصدر الرسالة أو نقطة انطلاق الاتصال
- صياغة الرسالة او الترميز : صياغة وتحويل الآراء والأفكار في شكل يفهمه المستلم
- الرسالة: هي الموضوع أو المحتوى الذي يريد المرسل نقلها إلى المستقبل
- قناة أو وسيلة الاتصال: هي الوسيلة التي يتم من خلالها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل
- المستقبل : هو هدف عملية الاتصال والشخص مستلم الرسالة
- تحليل رموز الرسالة واستيعابها: مستلم الرسالة هو المسؤول عنها وهي تعبر عن قابليته لاستيعاب الرسالة وادراكه لمعناها
- التغذية العكسية: وهي المعلومات المرتدة أو الراجعة أو ردة الفعل والاستجابة
- التشويش أو الضوضاء: تعتبر من معوقات الاتصال والتي تؤثر على كفاءة إدراك المقصود من الرسالة

سابعاً: مراحل عملية الاتصال





تعلّم و علم غيرك
فلا خير في كاتم العلم